

令和2年度ご利用者満足度調査の結果

令和 3 年 2 月 吉日

一般財団法人 市川市福祉公社

アンケートの趣旨

当公社が実施している夜間対応型訪問介護事業の業務改善及び質の向上を図ることを目的とし、サービスをご利用いただいているお客様及び関係するサービス事業者の皆様に日頃のサービス等について満足度調査を実施いたしました。

ご回答いただきました調査結果を真摯に受け止め、サービス改善及び満足度の向上に努めてまいります。今後ともご意見ご要望をお聞かせくださいますよう、よろしくお願い申し上げます。

●実施期間：令和2年9月1日（火）～令和2年10月31日（土）

●アンケート対象お客様数 73名

回答数 48名

回答率 65.8%

ご回答者についてお答え下さい	件数	割合
1 ご利用者本人	25	52.1%
2 ご家族	21	43.8%
3 その他	0	0.0%
4 未記入	2	4.2%
合計	48	

Q1.夜間対応型訪問介護の契約時、職員からの説明はわかりやすいものでしたか？	件数	割合
1 わかりやすかった	31	68.9%
2 どちらともいえない	5	11.1%
3 わかりにくかった	1	2.2%
4 覚えていない	6	13.3%
5 未記入	2	4.4%
合計	45	

「どちらとも言えない」・「わかりにくかった」とのご回答が 13.3%となってしまいました。

事業の性質上、利用料が 18：00～8：00 は夜間対応型訪問介護、8：00～18：00 は訪問介護での算定となる事等が要因と捉えました。

別紙を用いてご説明させて頂く等、改善を図ってまいります。

Q2.モニタリング訪問は定期的に行われていますか？	件数	割合
1 行われている	30	62.5%
2 行われていない	4	8.4%
3 覚えていない	7	14.6%
4 まだ経験がない	6	12.5%
5 未記入	1	2.1%
合計	48	

「行われていない」とのご回答が 8.4%ございました。夜間対応型訪問介護では、概ね 2～3 ヶ月に 1 度のモニタリングを行っております。ご利用者様によっては都合がつかずお伺い出来なかった事もございますが、「覚えていない」の 14.6%の改善も含め、より良いサービスの提供とご提案を行う為に、きめ細やかなモニタリングを行いたいと存じます。

Q3.夜間対応型訪問介護計画書の交付の際、職員の説明はわかりやすいものですか？	件数	割合
1 わかりやすい	28	58.3%
2 どちらともいえない	9	18.8%
3 わかりにくい	1	2.1%
4 覚えていない	7	14.6%
5 まだ経験がない	1	2.1%
6 未記入	2	4.2%
合計	48	

「どちらともいえない」が18.8%、「わかりにくい」が2.1%と、2割以上のご利用者様にご満足いただけていない状況でございました。専門用語を使用してしまっていたり、計画書の主旨について説明が不足していたりする事が要因とは捉えられますが、更なる原因究明を行い、早急に改善を図りたいと存じます。

Q4.訪問する職員の態度や言葉遣い、身だしなみはいかがですか？	件数	割合
1 良い	36	75.0%
2 普通	9	18.8%
3 悪い	0	0.0%
4 未記入	3	6.2%
合計	48	

「良い」75%、「悪い」0%のご回答を頂き、概ね高評価を頂けていると捉えております。引き続き、利用者様に寄り添う介護を提供できるよう努めてまいります。

Q5.通報(通報機や電話)での緊急訪問サービスを利用されたことはありますか？	件数	割合
1 ある	31	64.6%
2 ない	17	35.4%
3 未記入	0	0.0%
合計	48	

Q5-1.どの様な内容で利用されましたか？(複数回答可)	件数	割合
1 排泄介助	10	23.3%
2 転倒や転落	19	44.2%
3 体調不良	8	18.6%
4 その他	6	14.0%
5 未記入	0	0.0%
合計	43	

「万が一の為」にご利用頂いている利用者様が多いと捉えておりましたが、実際に緊急訪問サービスを利用頂いたご利用者様は半数を大きく上回る 64.6%となりました。主な内容は「転倒や転落」「排泄介助」「体調不良」で、「その他」は服薬介助、救急要請でした。

Q5-2.ヘルパーは通報から概ね 30 分以内で到着しましたか？	件数	割合
1 はい	19	61.3%
2 いいえ	4	12.9%
3 その時による	7	22.6%
4 未記入	1	3.1%
合計	31	

到着時間に関しては時間帯やお住いの地域等によっては 30 分以内での到着が難しい場合がございます。少しでもお待たせしないように努めてはおりますが、引き続き利用者様に満足して頂けるよう改善を図ってまいります。「緊急」という言葉のイメージから「すぐ来てくれる」との印象を受けやすい事も要因と捉えられます。「緊急車両でお伺いできるわけではない」事等、ご契約時に充分なご説明をさせて頂き、ご理解とご協力を頂けるよう努めてまいります。

Q5-3.訪問したヘルパーの対応は満足できるものでしたか？ また、その理由をお聞かせ下さい。	件数	割合
1 満足	19	65.5%
2 普通	7	24.1%
3 不満	1	3.4%
4 未記入	2	6.9%
合計	29	

「不満」とのご回答を 1 件頂戴してしまいましたが、反面、「すぐ来てくれて助かった」「対応が的確で丁寧だった」等、感謝のお言葉も多数頂けました。また、「転倒にてヘルパー要請→現場で様子を確認→救急要請→骨折していたことが判明」といった事案もあり、ヘルパー訪問の意義を感じられた次第です。

「満足」のご回答を今以上頂けるよう、質の向上に努めてまいります。

Q5-4.通報(通報機や電話)での緊急訪問サービスに満足されていますか？ また、その理由をお聞かせ下さい	件数	割合
1 満足	19	59.4%
2 普通	6	18.8%
3 不満	4	12.5%
4 未記入	3	9.7%
合計	32	

「普通」「不満」のご回答理由として、多くは「到着が遅い」とのご指摘でした。通報時の迅速な対応を目指し、1人でも多くの利用者様にご満足いただけるよう努めてまいります。

Q6.通報(通報機や電話)するか迷った事がありますか？	件数	割合
1 はい	16	33.3%
2 いいえ	27	56.3%
3 未記入	5	10.4%
合計	48	

「はい」とのご回答については「夜中に申し訳ない」といった遠慮によるもの、「どんな人が来るか分からない」といった不安によるものが多く寄せられました。定期的なモニタリングの際にこれらを払拭できるようなお声がけをさせて頂き、改善に努めてまいります。

Q7.定期訪問サービスを利用されていますか？	件数	割合
1 はい	12	25.0%
2 いいえ	28	58.3%
3 以前利用していた	3	6.3%
4 未記入	5	10.4%
合計	48	

Q7-1.ヘルパーの対応は満足できるものでしたか？	件数	割合
1 満足	15	93.8%
2 普通	1	6.2%
3 不満	0	0.0%
4 未記入	0	0.0%
合計	16	

Q7-2.定期訪問サービスに満足されていますか？	件数	割合
1 満足	11	78.6%
2 普通	2	14.3%
3 不満	1	7.1%
4 未記入	0	0.0%
合計	14	

Q8.今後も夜間対応型訪問介護サービスを継続したいですか？	件数	割合
1 はい	38	79.2%
2 いいえ	4	8.3%
3 どちらでもいい	1	2.1%
4 未記入	5	10.4%
合計	48	

夜間定期訪問に関しましては、ヘルパーの対応について 93.8%が「満足」とのご回答を頂くことができました。サービスの継続に関しても「いいえ」「どちらでもいい」とのご回答は、多くが利用者様の ADL 改善や、ご家族様等環境の改善によるものでした。ですが、サービスの満足度に関しては「満足」が 78.6%と下がってしまっており、到着時間に起因する所が大きいと捉えられました。多くの「安心」「安全」「不安解消」のお声を頂けている為、今後も利用者様・ご家族様のご希望に沿えるよう、職員一同精進してまいりたいと存じます。